

CAMPAÑA DE VERANO 2012

Si viajas, que se cumpla lo que has contratado

Según las incidencias recibidas en CECU en relación con los viajes, el problema más habitual que sufren los usuarios sigue siendo el incumplimiento de lo contratado en un principio (hoteles de distinta categoría, menos excursiones de las contratadas o diferentes, retrasos, suplementos...), seguido de falta de información (sobre contactos de la agencia en destino, números de teléfono de consulta, estado del tiempo en destino...) y de problemas con las indemnizaciones en caso de retrasos, cancelaciones o pérdidas de equipaje en los viajes por avión.

Ahora, más que nunca, los consumidores quieren utilizar bien su dinero y rentabilizarlo en todos aquellos servicios que contraten. En este sentido, los viajes para este verano no serán una excepción y, para todos aquellos que pretendan buscar un viaje para estos días, CECU quiere hacerles una serie de recomendaciones para contratar adecuadamente, que se cumpla ese contrato y, de no ser así, reclamarlo para que nos devuelvan el dinero de lo que no hayamos disfrutado:

- **Guardar la publicidad:** en caso de que no se haya prestado alguno de los servicios publicitados podrán exigirse aunque no vengan recogidos en el contrato. Es obligatorio que la agencia disponga de programas o folletos con información clara y precisa sobre los destinos y medios de transporte, calendario del viaje, alojamientos, comidas, requisitos administrativos (visados y formalidades sanitarias) y precio del viaje. Este folleto no sólo ha de solicitarse, sino que debe conservarse hasta el regreso.
- **Contrato por escrito:** recogiendo, como mínimo, los destinos y periodos de la estancia, medios y categorías de los transportes, fechas y lugares de salida y regreso, circunstancias del alojamiento, excursiones u otros servicios incluidos, nombre y dirección del organizador y del detallista (y del asegurador, en su caso), así como el precio del viaje.
- **Si el usuario cancela el viaje:** deberá hacer frente, salvo causa de fuerza mayor, a los gastos de gestión, anulación y una indemnización de hasta el 25 % del precio del viaje si se desiste en las 48 horas anteriores a la salida. Si el viajero no se presenta a la salida, deberá abonar el coste total del viaje. Es importante informarse de estas cuestiones o de la posibilidad de contratar un seguro de cancelación, ya que en las circunstancias económicas actuales pueden ofrecerse promociones de cancelación sin coste.
- **Si hay cambios en el viaje:** el organizador o la agencia deberán ponerlo en conocimiento inmediato del consumidor quien podrá optar por resolver el contrato (sin penalización alguna y, si se produce en las 48 horas anteriores a la salida, la agencia deberá abonarle, salvo fuerza mayor, una indemnización de hasta el 25%) o aceptar la modificación.



- **Seguro médico:** se deberá informar al viajero de la posibilidad de suscribir un seguro que cubra la asistencia sanitaria. Salvo que exista responsabilidad del viajero, la agencia deberá siempre prestar la asistencia necesaria al consumidor que se encuentre en dificultades.
- **Si hay que reclamar:** en caso de que durante el viaje no se cumpla alguno de los aspectos que aparecían en el contrato o en la publicidad, el consumidor puede presentar su reclamación tanto al organizador como a la agencia de viajes con la que haya contratado el paquete vacacional. CECU recuerda que es conveniente conservar toda la documentación relativa al viaje y, a la vuelta, poner la reclamación por escrito acompañando copias de los resguardos y justificantes del viaje. Los usuarios también pueden acudir a su asociación de consumidores para informarse y tramitar la reclamación. Hay que recordar que este tipo de reclamaciones prescriben a los dos años.

Área de Comunicación
CECU

¿Quieres más? Síguenos  [@CECUconsumo](https://twitter.com/CECUconsumo)

